



NC Health Choice Manual 2006



1. Si usted ya tiene un doctor, asegúrese de que él o ella reciba [NC Health Choice](#).

2. Haga una cita para realizar un chequeo.

Conozca al doctor de su hijo y a su personal. Cuando su hijo se enferme, ¡tendrá una Institución Médica de confianza a la cual recurrir!



3. Llame al doctor siempre que tenga dudas sobre la salud de su hijo.

¡Pero, especialmente, antes de acudir a la sala de emergencias!



4. Lea este manual.

Encontrará una gran cantidad de información sobre beneficios y recursos.

5. ¡Inscríbese nuevamente el próximo año!

Los paquetes de reinscripción se reciben por correo, por lo tanto, ¡informe al Departamento de Servicios Sociales (DSS, Department of Social Services) si se muda! ¡Recuerde que debe inscribirse nuevamente para mantener la cobertura de [NC Health Choice](#) de su hijo!



NC Health Choice

Manual

2006



Aproveche al
MÁXIMO
sus beneficios de
NC Health Choice en
5 simples pasos...

Medicaid Eligibility Unit
Division of Medical Assistance
2501 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-2501

ADDRESS SERVICE REQUESTED

PRSR STD
US Postage
Paid
Amsterdam, NY
Permit No. 37

Bienvenido a NC Health Choice para Niños

NC Health Choice, el Programa de Seguro de Salud para Niños (Children's Health Insurance Program) del Estado de Carolina del Norte, es un programa que recibe aportes de los gobiernos federal y estatal. NC Health Choice puede ser cancelado o suspendido en cualquier momento si los aportes federales o estatales dejan de estar disponibles. Los niños de entre 6 y 18 años de edad que viven en el estado de Carolina del Norte y no tienen seguro de salud pueden estar cubiertos dependiendo del ingreso familiar. Los departamentos de servicios sociales de cada condado del estado determinan si un niño califica para la cobertura bajo NC Health Choice. Para solicitar la cobertura o realizar consultas sobre la inscripción o reinscripción de su hijo, póngase en contacto con el departamento de servicios sociales de su condado. El número telefónico debe aparecer en el directorio telefónico bajo "Gobierno del Condado" ("County Government"). También puede llamar a la Línea de Recursos de Salud para la Familia de Carolina del Norte (NC Family Health Resource Line) al **1-800-367-2229** para obtener información general sobre NC Health Choice y averiguar la ubicación y el número telefónico de su departamento local de servicios sociales.

Podrá hallar información sobre el programa en los Estatutos Generales de Carolina del Norte (North Carolina General Statutes). En caso de discrepancias entre la información contenida en este manual y los Estatutos Generales y/o la Política Médica adoptada por la Junta Directiva del Plan Médico Principal Integral para Maestros y Empleados Estatales de Carolina del Norte (North Carolina Teachers' and State Employees' Comprehensive Major Medical Plan), prevalecerán los Estatutos Generales y/o la Política Médica.

Lea cuidadosamente este manual para comprender los beneficios. Si tiene dudas, solicite ayuda al doctor de su hijo, al departamento de servicios sociales de su condado o al departamento de salud de su condado. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Información adicional:

- El sitio Web público del "Seguro de Salud para Niños" de NC Healthy Start Foundation es: www.NCHealthyStart.org
- Sección de NC Health Choice del sitio Web del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, Department of Health and Human Services): www.dhhs.state.nc.us/dma/cpcont.htm
- El sitio Web de los Maestros y Empleados Estatales de Carolina del Norte es <http://statehealthplan.state.nc.us> (para acceder a las políticas médicas)

Privacidad

NC Health Choice respeta su derecho a la privacidad. Si desea contar con la ayuda de alguna persona para los temas relacionados con la cobertura de su hijo, como por ejemplo, un amigo, un doctor o alguna persona del departamento de servicios sociales o del departamento de salud del condado, deberá completar y firmar un formulario de **Solicitud de Autorización del Miembro / Dependiente**.

NC Health Choice utiliza el formulario de divulgación para asegurarse de que la información confidencial únicamente se proporcione a las personas autorizadas. La información confidencial incluye el tratamiento médico, si se ha presentado o pagado una reclamación u otra información sobre su hijo.

Cuando llame, se le realizarán preguntas que nos ayudarán a confirmar quién es usted y a proteger la privacidad de su hijo. Los padres que tienen la custodia y los que no la tienen están autorizados a recibir la misma información sobre los hijos. Si usted tiene un acuerdo de custodia, proporcione la documentación legal que incluya el nombre y la dirección del padre encargado de la custodia.

Puede obtener un formulario de Solicitud de Autorización del Miembro / Dependiente llamando a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** o bien, puede descargar un formulario del sitio Web del Plan de Salud Estatal (State Health Plan) en <http://statehealthplan.state.nc.us>. En la sección formularios importantes, haga clic en "Autorizar a un Representante" (Authorize a Representative). Si desea autorizar al Administrador de Casos de Salud Mental de NC Health Choice a divulgar información, usted y su hijo deberán firmar un consentimiento especial. Para obtener un formulario de Solicitud de Autorización del Miembro / Dependiente para Salud Mental, llame al Administrador de Casos de Salud Mental al **1-800-753-3224**.

Para completar el formulario de Solicitud de Autorización del Miembro / Dependiente:

- Proporcione el nombre de la persona a quien se autoriza a ayudarlo a usted.
- Incluya el número de identificación de su hijo.
- Firme el formulario.
- Envíe el formulario por correo a Atención al Cliente. (Consulte la dirección en la página 32.)

Tarjetas de Identificación (ID)

Una vez que inscriba a su hijo en NC Health Choice, recibirá por correo una (1) tarjeta de identificación (ID). Siempre deberá mostrar su tarjeta de identificación cuando lleve a su hijo al doctor, a una clínica, hospital o a otro profesional de asistencia sanitaria para recibir atención médica, o cuando compre un medicamento con receta en la farmacia. Si más de un niño está cubierto, asegúrese de llevar la tarjeta de identificación correcta.

La tarjeta de identificación puede indicar que usted tiene un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, un copago de \$1, \$3 ó \$10 para medicamentos con receta y un copago de \$20 para sala de emergencias. Esto significa que tendrá que abonar un pequeño monto inicial del cargo cuando lleve a su hijo al consultorio del doctor, al terapeuta para pacientes ambulatorios para obtener asesoramiento, al hospital para recibir atención para pacientes ambulatorios, a la sala de emergencias o a la farmacia.

Si no muestra la tarjeta de identificación de su hijo, es posible que la persona que está tratando a su hijo no sepa que tiene la cobertura de NC Health Choice. Por lo tanto, puede que le cobren el costo total del tratamiento o del medicamento con receta.

En caso de perder la tarjeta de identificación, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener una nueva.

El frente de la tarjeta de identificación contiene información importante sobre su hijo, como por ejemplo:

- **Nombre**
- **Fecha de nacimiento** →
- **Número de ID**
- **Fecha de entrada en vigencia**
(fecha de inicio de la cobertura)
- **Fecha de terminación**
(fecha de finalización de la cobertura)
- **Información de copagos**



El dorso de la tarjeta de identificación contiene números telefónicos importantes para llamar **antes** de que su hijo sea admitido en el **hospital para recibir atención médica** o de que reciba **tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol o drogas.** →

- For further information refer to your NC Health Choice Handbook or call **Customer Services at 1-800-422-4658.**
- **Mental Health and Chemical Dependency Services** must be precertified by calling **1-800-753-3224**, 24 hours a day, 7 days a week.
- **Hospital Admissions** other than for mental health or chemical dependency must be precertified by calling **1-800-672-7897**, M - F, 8 a.m. to 5 p.m., (after hours leave message).
- Physicians and other medical providers should file claims to the rendered.
- Pharmacy Customer Service: **1-800-336-5933**
- Pharmacy Services Help Desk: **1-800-922-1557**



Si la tarjeta de identificación de su hijo indica \$0 para ciertos copagos, usted no tendrá que efectuar pago alguno para ese tipo de atención médica cubierta.

Los copagos deben pagarse al doctor, farmacia u hospital cuando el servicio para su hijo sea prestado.

Cobertura Máxima

Cada niño inscrito en NC Health Choice es elegible para \$5 millones en beneficios de por vida para el tratamiento cubierto.

Tenga en cuenta que NC Health Choice recibe aportes de los gobiernos federal y estatal y puede ser cancelado o suspendido dependiendo de la disponibilidad de fondos.

Tabla de Contenido

Bienvenido a NC Health Choice para Niños.....	1
Privacidad.....	1
Tarjetas de Identificación (ID)	2
Cobertura Máxima	3
Tabla de Contenido.....	4
Aproveche al Máximo sus Beneficios de NC Health Choice.....	5
Resumen de la Cobertura	6
Copagos	9
Niños con Necesidades Especiales	10
Yendo al Médico	11
Yendo al Doctor para Chequeos de Bienestar	12
Yendo al Dentista	12
Yendo a un Examen Auditivo	15
Yendo a un Examen Ocular	15
Tratamiento Fuera de Carolina del Norte	16
Tratamiento Fuera de los EE.UU.	16
Cuando Usted Compre Suministros Médicos.....	17
Yendo al Hospital.....	19
Si su Hijo Necesita Rehabilitación de Corto Plazo por Razones Médicas	20
Si su Hijo Necesita Cirugía	20
Obteniendo Aprobación Previa Antes de Iniciar Ciertos Servicios u Equipos.....	21
Obteniendo Aprobación Previa Antes de la Cirugía	23
Atención Médica con Límites	24
Atención que No Está Cubierta	25
Yendo al Doctor o Asesor para el Tratamiento de Salud Mental, por Consumo de Alcohol o Drogas	28
Cómo Presentar una Reclamación	31
¿Qué Sucede Después de que su Reclamación es Procesada?.....	32
Si Tiene Dudas sobre los Beneficios o Reclamaciones de su Hijo	32
Fraude	33
Apelaciones Médicas	34
Apelaciones por Tratamientos de Salud Mental, por Consumo de Alcohol y de Drogas.....	36
Términos Utilizados Comúnmente	37
Números Telefónicos y Direcciones Importantes	40

Aproveche al Máximo sus Beneficios de NC Health Choice

Paso 1: Elija a un doctor.

Encuentre a un doctor de su agrado y del de su hijo. Si necesita ayuda para encontrar un doctor, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** o a su asistente social en el departamento local de servicios sociales. Si ya tiene un doctor, asegúrese de que acepte NC Health Choice.

Paso 2: Haga una cita.

Lleve a su hijo para un chequeo de bienestar. De ese modo, se pueden identificar los problemas antes de que sean mayores. Realizar los chequeos de bienestar ayuda a que el personal lo conozca a usted, a su hijo y el historial de salud del mismo. Ellos también se asegurarán de que su hijo continúe recibiendo todas las vacunas necesarias (inmunizaciones) a tiempo. Cuando su hijo se enferme, usted ya tendrá una Institución Médica de confianza a la cual recurrir.

Paso 3: Llame al doctor en cualquier momento.

Llame cada vez que tenga dudas sobre la salud de su hijo, pero especialmente antes de acudir a la sala de emergencias. Lleve consigo este manual y la tarjeta de identificación cada vez que reciba un servicio para su hijo. Esto les ayudará a usted y a su doctor a tomar las decisiones adecuadas para su hijo.

Paso 4: Lea este manual.

En su interior, encontrará una gran cantidad de información sobre beneficios y recursos. Infórmese lo más posible sobre la salud de su hijo y qué clase de doctores, medicamentos, terapeutas, equipos o suministros pueden ser necesarios. Conserve su manual y toda la información médica de su hijo en un mismo sitio.

Paso 5: Inscríbase nuevamente el próximo año.

Busque su paquete de reinscripción en la correspondencia. Asegúrese de informar al departamento local de servicios sociales si se muda. Inscríbase nuevamente para mantener la cobertura de NC Health Choice de su hijo.

Resumen de la Cobertura

Éste es sólo un resumen de los beneficios de su hijo. Aunque la atención se indique como cubierta, puede que existan límites. Estos límites pueden significar que sólo se cubre parte del servicio. Posiblemente, también sea necesario obtener una aprobación antes de recibir determinados tipos de atención.

Usted tiene la responsabilidad de leer este manual y conocer la cobertura de su hijo. Si tiene dudas, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Cobertura	Explicación	Consultar Página(s)
Copago	<p>Es posible que usted tenga que abonar un pequeño monto inicial del cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios (incluye audición, vista, salud mental y dependencia química) • copago de \$1, \$3 ó \$10 para medicamentos con receta • copago de \$20 para sala de emergencias (ER) <p>Algunas familias sólo tienen copagos para medicamentos con receta. Consulte la tarjeta de identificación de su hijo para saber cuáles son los copagos que se aplican a usted. Nota: No existe copago alguno para los chequeos de bienestar ni para los servicios de inmunización correspondientes a la edad.</p>	<p>9, 11-15, 18, 24, 28, 37</p> <p>9, 17, 19 9, 18 18</p> <p>2, 3</p>
Cuidado Médico <ul style="list-style-type: none"> • Visitas en consultorio • Chequeos de bienestar • Cirugía • Atención para pacientes internados 	<p>Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.)</p> <p>Sujeto a la siguiente cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 visita entre los 6 y 7 años de edad ○ 1 visita cada 3 años desde los 7 hasta los 18 años de edad ○ vacunas de rutina (inmunizaciones) <p>Cubierto. Algunas cirugías requieren aprobación previa.</p> <p>Cubierto.</p>	<p>11</p> <p>12</p> <p>20, 23</p> <p>19</p>
Medicamentos con Receta	<p>Cubierto. Se limita a los medicamentos con receta. No se cubren los medicamentos de venta libre. (Puede haber un copago de \$1, \$3 ó \$10 para los medicamentos.)</p>	<p>9, 17, 19, 31, 32, 37, 38, 39, 41</p>
Atención Hospitalaria Médica o Quirúrgica <ul style="list-style-type: none"> • Sala de emergencias • Pacientes Ambulatorios • Pacientes Internados 	<p>Cubierto. (Puede haber un copago de \$20 para sala de emergencias.)</p> <p>Cubierto. Algunas cirugías requieren aprobación previa.</p> <p>Cubierto. Antes de ser admitido, se requiere la certificación de admisión previa y la aprobación de la duración de la estadía.</p>	<p>18</p> <p>18, 20, 23</p> <p>19</p>

Cobertura	Explicación	Consultar Página(s)
Cirugía para Pacientes Ambulatorios	Cubierto. Algunas cirugías requieren aprobación previa.	20, 22, 23
Servicio de Ambulancia	Cubierto en el caso de ser médicamente necesario. Se requiere aprobación para el traslado terrestre a una distancia mayor de 50 millas y para toda ambulancia aérea.	22
Radiografías, Laboratorio y Radioterapia	Cubierto.	18, 19
Servicios Terapéuticos	Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.) La Fisioterapia, terapia ocupacional y fisioterapia respiratoria requieren aprobación previa cuando se proporcionan en el hogar. La terapia del habla requiere aprobación previa cuando se proporciona en el hogar o en el consultorio.	11, 12, 22
Equipo Médico Durable	Cubierto. Debe tratarse de un artículo cubierto médicamente necesario. Se requiere aprobación previa para todas las compras, alquileres y reparaciones superiores a \$1,000.	22
Atención de Enfermería en Casa	Cubierto. Se limita a visitas de enfermería especializada, servicios de asistencia en casa bajo la supervisión directa de un enfermero registrado (RN) y servicios privados de enfermería. Se requiere aprobación previa.	22
Tratamiento de Salud Mental, por Consumo de Alcohol y de Drogas <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento para pacientes ambulatorios 	Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.) Se cubren hasta 26 visitas para pacientes ambulatorios por Año Plan sin necesidad de aprobación previa. Cuando se realicen más de 26 visitas por Año Plan (del 1 de julio al 30 de junio), únicamente se cubrirán si son aprobadas con anticipación por el Administrador de Casos de Salud Mental. Consulte los proveedores cubiertos en la página 29.	28
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento en niveles de atención más altos 	Cubierto. Hospitalización parcial y para pacientes internados, tratamiento residencial y atención a través de un programa intensivo / estructurado para pacientes ambulatorios. Antes de ser admitido para cualquiera de estos tipos de atención, se requiere la certificación de admisión previa por parte del Administrador de Casos de Salud Mental.	29, 30

Cobertura	Explicación	Consultar Página(s)
Cuidado Dental <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico, prevención y mantenimiento 	Están cubiertos la limpieza, pulido, exámenes y tratamientos con fluoruro, de rutina, una vez cada 6 meses, empastes de plata y del color de los dientes, sellantes para niños entre 6 y 14 años de edad, extracción dental simple únicamente (no está cubierta la extracción de dientes retenidos), extracción de parte de un nervio (pulpotomía) y coronas de acero inoxidable.	12
<ul style="list-style-type: none"> • Cirugía oral 	Cubierto. Se requiere aprobación previa.	14
<ul style="list-style-type: none"> • Lesión accidental 	Cubierto después de revisión. Reparación de boca y dientes a la manera en que estaban antes del accidente, si su hijo está cubierto en la fecha del accidente.	13
Tratamiento de la Disfunción de la Articulación Temporomandibular (TMJ)	Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.) Se limita a visitas en consultorio y pruebas para el diagnóstico de la articulación temporomandibular. La terapia con prótesis o férulas y la cirugía están cubiertas únicamente después de un accidente cuando su hijo haya estado cubierto a la fecha del accidente y el tratamiento se haya iniciado dentro de los 18 meses posteriores a dicho accidente. La cirugía y la terapia con prótesis requieren aprobación previa.	14, 15 21, 22, 23
Trasplante de Órganos	Cubierto. Están cubiertos los trasplantes de córnea, médula ósea, riñón, hígado, corazón, pulmón, páncreas y el trasplante cardiopulmonar. No pueden ser experimentales ni de investigación. Se requiere aprobación previa.	23
Cuidado de la Audición	Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.) Los servicios pueden incluir exámenes, aparatos auditivos, reparaciones, moldes auriculares, préstamos y alquileres. Se requiere aprobación previa.	15
Cuidado de la Vista <ul style="list-style-type: none"> • Examen ocular 	Cubierto. (Puede haber un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios.) Cubierto. Una vez cada 12 meses.	15
<ul style="list-style-type: none"> • Lentes 	Cubierto. Sólo un juego de anteojos o lentes de contacto cada 12 meses.	16
<ul style="list-style-type: none"> • Marcos 	Cubierto. Sólo un juego de marcos cada 24 meses.	16
Cobertura Máxima	\$5 millones en beneficios de por vida por tratamiento cubierto.	3

Copagos

Algunos niños inscritos en NC Health Choice tienen copagos para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, sala de emergencias y medicamentos con receta. Esto significa que usted tendrá que abonar un pequeño monto inicial del cargo cuando lleve a su hijo al doctor o terapeuta, al hospital para recibir atención para pacientes ambulatorios, a la sala de emergencias o cuando compre un medicamento con receta. Sus requerimientos de copago se encuentran en la tarjeta de identificación de NC Health Choice de su hijo.

Su tarjeta puede indicar un copago para medicamentos con receta, doctor u otro terapeuta para pacientes ambulatorios, visitas hospitalarias para pacientes ambulatorios o visitas a la sala de emergencias (ER). Si su tarjeta de identificación indica un copago de \$0 para algún servicio específico, entonces usted no efectuará pago alguno por dicho servicio.

Si tiene dudas sobre los copagos, lleve este manual al doctor de su hijo o al farmacéutico y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**. Podrá obtener mayor información sobre medicamentos de marca y genéricos en la sección “Cuando Usted Compre Medicamentos con Receta” de este manual.

Copago	Tipo de Medicamento con Receta Cubierto
\$1.00	Cada medicamento de marca cubierto sin ningún sustituto genérico disponible
\$1.00	Cada medicamento genérico cubierto
\$3.00 o \$10.00	Cada medicamento de marca cubierto con algún sustituto genérico disponible

Copago	Tipo de Servicio Cubierto
\$5.00	Cada visita al consultorio de cualquier doctor o a cualquier terapeuta para pacientes ambulatorios. No se aplica copago alguno para los servicios de bienestar o de inmunización correspondiente a la edad para los niños con cobertura
\$5.00	Cada visita hospitalaria para pacientes ambulatorios
\$20.00	Cada visita a la sala de emergencias (ER)

Niños con Necesidades Especiales

Beneficios Adicionales para Niños con Necesidades Especiales de Asistencia Sanitaria:

La mayoría de los niños podrán recibir todos los servicios que necesiten a través del plan principal (básico) de NC Health Choice. El plan principal se describe en este manual. Los niños que requieran servicios que no están cubiertos por el plan principal pueden calificar para una cobertura adicional. Esta cobertura adicional se denomina Plan para Necesidades Especiales.

Hay un folleto aparte que explica el Plan para Necesidades Especiales. Para calificar no se requiere ningún proceso de solicitud ni honorario de inscripción por separado. Usted no tendrá que optar por un plan en lugar del otro. Todo niño con necesidades especiales tendrá acceso a ambos planes mientras se encuentre inscrito en NC Health Choice. Para informarse más sobre el Plan para Necesidades Especiales, llame a la Línea de Ayuda para Niños con Necesidades Especiales de Asistencia Sanitaria al **1-800-737-3028**. Solicite un Folleto sobre Necesidades Especiales, que acompaña a este Manual de Beneficios de NC Health Choice.

Se define como niño con necesidades especiales al niño con afecciones o problemas que:

- hayan durado o se espera que duren por doce meses o más;
- interfieran en la rutina diaria del niño; y
- requieran mayor atención médica y control familiar que los que la mayoría de los niños necesitan.

El doctor de su hijo debe certificar que su hijo califica para el Plan para Necesidades Especiales. Para tal fin, el doctor completará un formulario de **Certificación Médica** que contiene preguntas sobre defectos congénitos, trastornos mentales o conductuales, enfermedades de largo plazo o complejas, enfermedades o trastornos adquiridos o discapacidad de desarrollo.

El formulario de Certificación Médica:

- puede ser enviado a NC Health Choice por cualquier doctor que esté atendiendo a un niño que cumpla con la definición de necesidades especiales mencionada anteriormente, o
- puede ser completado por el doctor a pedido de NC Health Choice cuando se haya presentado una solicitud de aprobación previa o reclamación por servicios fuera del plan principal y aún no se haya presentado ningún formulario de certificación ante NC Health Choice.

Usted o el doctor de su hijo pueden obtener un formulario de Certificación Médica llamando a la Línea de Ayuda al **1-800-737-3028**.

Yendo al Médico

Cada vez que su hijo vea al doctor en un consultorio, centro de atención urgente, clínica hospitalaria para pacientes ambulatorios o en su hogar, muestre su tarjeta de identificación. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al momento de la visita. Además de los servicios de los doctores, se requiere un copago para la fisioterapia, terapia del habla, terapia ocupacional, terapia de inhalación, visitas a quiroprácticos y terapia intravenosa (IV). El copago no se aplica a medicamentos inyectables, laboratorio, patología y radiología.

Usted puede llevar a su hijo a cualquiera de los médicos profesionales indicados a continuación, que se encuentran licenciados en el Estado de Carolina del Norte. El tipo de atención y tratamiento que proporcionan dichos profesionales también deben estar cubiertos por NC Health Choice para que el Plan les efectúe sus pagos.

Si su hijo recibe un tratamiento que no está cubierto por NC Health Choice, usted deberá pagar el total de la factura. (consulte las páginas 25 a 27)

A continuación encontrará una lista de profesionales de asistencia sanitaria cuya atención o tratamiento están cubiertos por NC Health Choice. Si tiene dudas, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

- Doctor en medicina (MD)
- Doctor en osteopatía (DO)
- Doctor en podología (DPM)
- Doctor en quiropráctica (DC)
- Doctor en cirugía dental (DDS) o doctor en medicina dental (DMD)
- Asistente de médico licenciado (PA)
- Terapeutas físicos y terapeutas del habla, respiratorios y ocupacionales licenciados
- Enfermero (ciertos enfermeros registrados de práctica avanzada, enfermeros registrados y auxiliares de enfermería licenciados)
- Servicio de asistencia en casa (bajo la supervisión directa de un enfermero registrado y empleado por un centro de asistencia en casa con licencia)

A continuación encontrará una lista de profesionales de asistencia sanitaria cuya atención o tratamiento no están cubiertos por NC Health Choice. Si tiene dudas, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

- Persona no licenciada para ejercer en Carolina del Norte (o no licenciada en el estado en el que se presta el servicio)
- Doctor en medicina holística / naturopática
- Homeópata
- Acupunturista
- Doctor en medicina china / oriental
- Masoterapeuta
- Enfermero Anestesiista Certificado y Registrado (CRNA)

Su hijo también puede recibir atención médica si un doctor en medicina (MD) o doctor en osteopatía (OD) licenciado supervisa o proporciona la atención en cualquiera de los siguientes lugares:

- departamentos de salud del condado
- centros de salud comunitarios rurales
- centros de salud para inmigrantes
- centros de salud para aborígenes

En la página 29 encontrará a los profesionales cubiertos para el tratamiento de salud mental, por consumo de drogas y de alcohol.

Yendo al Doctor para Chequeos de Bienestar

NC Health Choice cubre chequeos de rutina de bienestar y pruebas de detección para saber sobre la salud de su hijo. Los chequeos de rutina de bienestar pueden incluir un examen realizado por el doctor, análisis de sangre y orina, y pruebas para la detección de tuberculosis (TB). Estos chequeos de bienestar se realizan cuando su hijo se encuentra saludable o no presenta ningún síntoma o problema.

NC Health Choice cubre los chequeos de bienestar de la siguiente manera:

- ✓ 1 visita entre los 6 y 7 años de edad
- ✓ 1 visita cada 3 años desde los 7 hasta los 18 años de edad
- ✓ vacunas de rutina (inmunizaciones) para prevenir enfermedades tales como el sarampión o las paperas

Usted no tendrá que abonar copago alguno por las visitas en consultorio para estos chequeos de rutina de bienestar.

NC Health Choice no cubre los chequeos de rutina, pruebas o informes que se necesiten para la escuela, campamentos, asuntos legales, empleos, seguros, deportes o viajes.

No es lo mismo visitar al doctor cuando su hijo está enfermo que llevarlo al doctor por un chequeo de bienestar. Si su hijo está enfermo, no existen límites para el número de visitas al doctor.

Yendo al Dentista

NC Health Choice cubre dos (2) chequeos dentales de rutina durante el período de 12 meses en el que su hijo está inscrito. Debe programar dichas visitas una vez cada seis (6) meses para asegurarse de que la dentadura de su hijo se mantenga saludable.

Usted no tendrá que abonar copago alguno por las visitas en consultorio para los chequeos dentales de rutina. Entre dichos chequeos dentales de rutina, NC Health Choice cubre:

- ✓ Exámenes (limitados a dos cada 12 meses)
- ✓ Limpiezas y pulidos (limitados a dos cada 12 meses)
- ✓ Tratamientos con fluoruro (limitados a dos cada 12 meses)

NC Health Choice cubre radiografías dentales para:

- ✓ Muelas, limitadas a una vez cada 12 meses y
- ✓ Boca entera, limitadas a una vez cada 5 años

NC Health Choice también cubre:

- ✓ Sellantes para niños entre 6 y 14 años de edad, únicamente para primeros y segundos molares y para primeros y segundos premolares permanentes
- ✓ Empastes de plata y del color del diente
- ✓ Extracción dental simple (extracciones no quirúrgicas)
- ✓ Extracción de parte del nervio de un diente (pulpotomía)
- ✓ Coronas de acero inoxidable
- ✓ Tratamiento menor para el dolor dental

NC Health Choice no cubre lo siguiente:

- Extracción de dientes retenidos
- Reposicionamiento de dientes retenidos para ayudar a que erupcionen
- Empastes con calmantes o temporales
- Frenos
- Retenedores u otros aparatos dentales (incluidos los mantenedores de espacio, coronas, puentes, incrustaciones, coronas veneer o prótesis dentales parciales y completas)
- Implantes dentales
- Tratamientos de conducto
- Tratamiento para la enfermedad de las encías
- Reconstitución de encías antes de colocar un aparato
- Reconstitución del hueso antes de colocar un aparato
- La anestesia considerada como cargo / servicio por separado (Nota: Anestesia disponible en consultorios excepto cuando se factura como un gasto por separado. A usted le corresponde pagar la anestesia si se factura por separado.)



Cuidado Dental por Accidentes

NC Health Choice cubre la reparación de boca o dientes de su hijo como resultado de una lesión por accidente (como por ejemplo, una lesión por una caída) si su hijo está cubierto bajo NC Health Choice el día en que ocurre el accidente. El cuidado dental cubierto incluye la reparación de boca o dientes de su hijo a la manera en que estaban antes del accidente. Todo cuidado dental por accidente debe completarse dentro de los 18 meses posteriores a dicho accidente y antes de la finalización de la cobertura de su hijo.

Cuando lleve a su hijo al dentista, lleve consigo la tarjeta de identificación del mismo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al dentista al momento de la visita. Nota: Usted no tendrá que abonar copago alguno por los servicios dentales de prevención.

A continuación se indican algunos servicios dentales como resultado de accidentes que no están cubiertos:

- Reemplazo de una prótesis dental que puede ser reparada si se dañó en un accidente.
- Mejoras a los dientes.
- Servicios dentales necesarios a causa de un accidente ocurrido al masticar o comer.
- Cuidado dental (debido a caries) que habría sido necesario aunque no hubiese ocurrido ningún accidente.
- Tratamiento dental recomendado antes de la inscripción.

Cirugía Oral

NC Health Choice cubre algunos tipos de cirugía oral para su hijo. Debe obtener aprobación previa antes de que su hijo sea sometido a una cirugía oral. (consulte las páginas 21 a 23)

Los siguientes tipos de cirugía oral están cubiertos una vez que son aprobados:

- ✓ Extracción quirúrgica de tumores y lesiones en la boca.
- ✓ Corrección quirúrgica de afecciones en la mandíbula y el hueso con las que su hijo haya nacido (congénitas).
- ✓ Corrección quirúrgica de la mandíbula cuya necesidad se advierte a medida que su hijo crece (asociada al desarrollo) y cuando la afección causa un problema médico (como por ejemplo, problemas en el habla o la nutrición).
- ✓ Extracción quirúrgica de dientes por haberse dañado como resultado directo de algún tratamiento médico (como la quimioterapia).

A continuación se indican algunas cirugías orales que no están cubiertas:

- Cirugía para corregir la alineación de los dientes.
- Cirugía para reemplazar dientes faltantes con implantes dentales, puentes o prótesis dentales parciales o completas.
- Extracción quirúrgica de dientes, incluidas las muelas de juicio (retenidas o no).
- Servicios dentales necesarios a causa de un accidente ocurrido al comer.
- Extracción de quistes cuando se llevan a cabo otros procedimientos dentales, incluidas las extracciones.

Disfunción de la Articulación Temporomandibular (TMJ)

Disfunción de la articulación temporomandibular (TMJ) es el término médico utilizado para describir los problemas en la articulación de la mandíbula (chasquido y dolor al abrir o cerrar la boca). Si su hijo experimenta estos síntomas, debe llevarlo al doctor o al dentista para saber si padece una disfunción de la articulación temporomandibular.

Cuando lleve a su hijo al doctor, lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al dentista al momento de la visita.

NC Health Choice cubre el siguiente tratamiento para la disfunción de la articulación temporomandibular:

- ✓ Visitas en consultorio y pruebas para saber si su hijo padece de disfunción de la articulación temporomandibular.
- ✓ Fisioterapia proporcionada por un profesional médico calificado.
- ✓ Terapia con prótesis o férulas como resultado de un accidente, si su hijo está cubierto bajo NC Health Choice a la fecha del accidente. Todo tratamiento asociado con un accidente debe completarse dentro de los 18 meses posteriores a dicho accidente y antes de la finalización de la cobertura de su hijo.
- ✓ Se requiere aprobación previa para la cirugía de la articulación temporomandibular. (consulte las páginas 21 a 23)

Si tiene dudas sobre los servicios dentales o tratamientos para la disfunción de la articulación temporomandibular, lleve este manual al doctor o al dentista de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener ayuda.

Yendo a un Examen Auditivo

NC Health Choice cubre exámenes auditivos de rutina para saber si su hijo padece alguna pérdida auditiva. Su hijo debe ver a un audiólogo licenciado o a un doctor de nariz, garganta y oído (ENT). Si su hijo necesita un aparato auditivo, usted debe obtener aprobación previa antes de adquirirlo y debe comprarlo a un especialista en aparatos auditivos licenciado. (consulte las páginas 21 a 23)

Cuando lleve a su hijo al doctor o al audiólogo para que se realice un examen auditivo, lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al momento de la visita.

NC Health Choice cubre los siguientes artículos y usted debe obtener aprobación antes de comprarlos:

- ✓ Aparatos auditivos
- ✓ Reparaciones
- ✓ Moldes Auriculares
- ✓ Préstamos
- ✓ Alquileres



Nota: Los aparatos auditivos deben contar con la total aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA, Food and Drug Administration).

Si tiene dudas sobre cómo obtener un aparato auditivo para su hijo, lleve este manual al doctor o audiólogo de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Yendo a un Examen Ocular

NC Health Choice cubre exámenes oculares de rutina para saber si la vista de su hijo necesita corrección. Su hijo debe acudir a un oculista que sea oftalmólogo u optometrista licenciado. Si su hijo necesita anteojos, lentes de contacto, solución o suministros para lentes de contacto, también deberá comprarlos en un laboratorio óptico de dispensación certificado.

Cuando lleve a su hijo al oculista, lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al momento de la visita.

NC Health Choice cubre un (1) examen ocular cada 12 meses.
Los siguientes servicios también tienen cobertura:

- ✓ 1 juego de lentes (ya sean anteojos o lentes de contacto) cada 12 meses
- ✓ 1 juego de marcos cada 24 meses



La excepción consiste en que si las lentes o marcos se dañan, el doctor debe indicar que las lentes y/o marcos no pueden ser reparados hasta que se obtenga una aprobación para otro par.

NC Health Choice no cubre lo siguiente:

- queratotomía radial (RK), cirugía LASIK u otros procedimientos para corregir la vista en lugar de anteojos o lentes de contacto
- anteojos de sol
- ortóptica o entrenamiento visual
- costo de lentes o marcos de gran tamaño, marcos de diseñadores o de lujo, anteojos o lentes con tonalidades, lentes bifocales, revestidos o laminados

Tratamiento Fuera de Carolina del Norte

Si su hijo recibe atención médica o suministros fuera de Carolina del Norte, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- La atención médica debe ser provista por un doctor licenciado, profesional u hospital elegible. (consulte la página 11)
- Solicite al doctor que envíe la reclamación de la factura a NC Health Choice. (consulte la página 31)



El pago se realiza al doctor a menos que la reclamación contenga un comprobante de que la familia ya ha efectuado el pago.

Tratamiento Fuera de los EE.UU.

Si su hijo recibe atención médica, medicamentos con receta o suministros fuera de los Estados Unidos, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- La atención que su hijo recibe fuera de los EE.UU. debe contar con una aprobación total y sin restricciones en los EE.UU. para ser cubierta por NC Health Choice.
- La atención médica debe ser provista por un doctor, profesional médico u hospital con licencia gubernamental.
- Usted debe pagar la factura.
- Deberá enviar la reclamación de la factura a NC Health Choice. (consulte la página 31)



- El cargo deberá estar traducido al inglés (tiene que enviar el cargo original junto con la reclamación).

NC Health Choice no cubre el costo de las facturas por traducción.

El pago se basa en la tasa de cambio vigente al día en que se reciben los servicios para reclamaciones del exterior. El pago se le envía a usted.

Cuando Usted Compre Medicamentos con Receta

NC Health Choice cubre los medicamentos con receta e insulina que usted compra para su hijo en una farmacia o compañía farmacéutica con pedidos por correo. Los medicamentos con receta están cubiertos únicamente cuando se compran con una receta escrita por un doctor. Si un medicamento se puede adquirir sin una receta escrita por un doctor (como la aspirina o el jarabe para la tos para niños), se trata de un medicamento de venta libre y no tiene cobertura. El **Administrador de Beneficios de Farmacia (PBM, Pharmacy Benefit Manager)** administra el beneficio de los medicamentos con receta. El Administrador de Beneficios de Farmacia actual es Medco.



Cuando compre un medicamento con receta para su hijo, lleve consigo la tarjeta de identificación del mismo. Si la tarjeta de identificación indica un copago para medicamentos, usted deberá pagar dicho monto al farmacéutico. Si no muestra la tarjeta de identificación de su hijo, es posible que el farmacéutico no sepa que NC Health Choice proporciona la cobertura de su hijo. Por lo tanto, puede que le cobren el costo total del medicamento con receta.

Nota: Si su hijo recibe medicación durante su estadía como paciente en el hospital, usted no tendrá que pagar ningún copago. El costo de la medicación forma parte de la factura del hospital.

Algunos medicamentos con receta tienen límites o no están cubiertos. Para consultas vinculadas con los beneficios para medicamentos con receta o la presentación de reclamaciones, póngase en contacto con el Administrador de Beneficios de Farmacia al **1-800-336-5933**.

Cuando Usted Compre Suministros Médicos

NC Health Choice cubre algunos suministros médicos (como las agujas para insulina, suministros para pruebas de diabetes, catéteres y suministros para traqueotomía). No se aplica copago alguno para los suministros médicos cubiertos. Estos cargos se facturan a NC Health Choice y no al Administrador de Beneficios de Farmacia.

Para consultas sobre suministros médicos, póngase en contacto con Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Yendo a la Sala de Emergencias (ER)

NC Health Choice cubre las visitas de su hijo a la sala de emergencias (ER) cuando se trata de una verdadera emergencia.

Lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$20 para sala de emergencias, usted deberá pagar dicho monto al momento de la visita. Si su hijo es admitido en el hospital o si se trata de una verdadera emergencia, es *posible* que usted *no* tenga que pagar el copago de \$20 para sala de emergencias.



¿Qué es una emergencia?

La Ley de Carolina del Norte define los siguientes tipos de emergencia:

Médica: Una afección repentina e imprevista que requiere atención médica urgente. Entre los ejemplos de emergencias se incluyen: problemas que amenazan la vida como el ahogo, la hemorragia o la fractura de huesos.

Salud Mental / Dependencia Química: Una afección repentina e imprevista de tal gravedad que su hijo pudiera herirse o herir a otras personas inmediatamente, a menos que se efectúe la hospitalización inmediata.

Si su hijo tiene algún problema menor como dolor de oído, dolor de cabeza o resfriado, llame al doctor de su hijo si no está seguro si es necesario llevarlo a la sala de emergencias. Para este tipo de situaciones que no sean de emergencia, y en caso de que el doctor de su hijo no se encuentre disponible, busque atención médica de otro doctor antes de acudir a la sala de emergencias.

Si su hijo llega a la sala de emergencias por un problema menor y la tarjeta de identificación indica un copago, usted *tendrá* que pagar el copago de \$20 para sala de emergencias.

Yendo al Hospital, pero Sin Admisión (pacientes ambulatorios)

Cuando su hijo acude al hospital o establecimiento quirúrgico ambulatorio sin ser admitido (pacientes ambulatorios), NC Health Choice cubre los cargos de ciertos beneficios como la visita a un doctor, trabajo de laboratorio, radiografías, terapia y cirugías cubiertas. Cuando es necesario recibir el tratamiento en un entorno para pacientes ambulatorios debido a la corta edad del niño o a una afección médica existente por lo cual no pueda ser tratado con seguridad en el consultorio, es **posible** que NC Health Choice cubra los cargos del hospital, incluso la anestesia administrada por un anesthesiólogo. Para saber si la cobertura está disponible para el entorno para pacientes ambulatorios y para el anesthesiólogo, deberá solicitar al doctor que presente una solicitud de aprobación. De lo contrario, posiblemente usted tenga que pagar el costo total.

Cuando lleve a su hijo al hospital en calidad de paciente ambulatorio (sin ser admitido para permanecer durante la noche hasta el día siguiente) o a un establecimiento quirúrgico ambulatorio, lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios (y el doctor

cobra una visita en consultorio), usted deberá pagar al momento de la visita. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$0 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, entonces usted no deberá efectuar pago alguno.

Si compra medicamentos con receta en la farmacia del hospital para llevar a su hogar y tiene un copago para medicamentos, deberá pagar dicho monto al farmacéutico.

Si tiene dudas sobre los beneficios en hospitales o establecimientos quirúrgicos ambulatorios, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Yendo al Hospital

NC Health Choice cubre numerosos servicios para la estadía de su hijo en el hospital. Las pruebas realizadas antes de que su hijo sea admitido en el hospital están cubiertas si se efectuaron dentro de los 14 días previos a la fecha de admisión. La cobertura del hospital incluye habitación y pensión, servicios del personal del hospital y suministros utilizados durante la estadía en el hospital. NC Health Choice no cubre ciertos servicios como televisión o tarifas del salón de belleza.

Los medicamentos que su hijo pueda necesitar durante la estadía en el hospital también están cubiertos; usted no tendrá que pagar ningún copago para medicamentos. Dichos cargos por medicamentos forman parte de la factura del hospital.

Antes de que su hijo sea admitido en el hospital para la atención de internación, usted debe asegurarse de que NC Health Choice le otorgue la certificación de admisión previa y la aprobación de la duración de la estadía. Esto se realiza para asegurar que el hospital sea el mejor lugar para que su hijo reciba tratamiento.

Para tal fin, el doctor u hospital deben llamar al departamento de revisión médica al **1-800-672-7897** antes de que su hijo sea admitido en el hospital para recibir el tratamiento médico.

Los empleados del hospital también deben ponerse en contacto con el departamento de revisión médica si se calcula que la estadía de su hijo va a exceder el período de la primera aprobación. Ellos deberán proporcionar información adicional sobre las razones por las cuales se requiere una estadía mayor.

El personal de revisión médica informará las resoluciones dentro de los tres (3) días laborales después de recibir toda la información necesaria.

Si su hijo es admitido en el hospital en una emergencia durante el fin de semana, en días festivos o después del horario laboral regular, el doctor u hospital tiene 48 horas o hasta el siguiente día laboral para obtener la certificación de admisión previa y la aprobación de la duración de la estadía.

Las admisiones hospitalarias para el tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas también exigen la certificación de admisión previa y la aprobación de la duración de la estadía. (Consulte las páginas 29 a 30 para obtener el número telefónico y procedimiento.)

Si su Hijo Necesita Rehabilitación de Corto Plazo por Razones Médicas

Los empleados del establecimiento de rehabilitación son los responsables de ponerse en contacto con el personal de revisión médica antes de la admisión. Si se calcula que la estadía va a exceder el período aprobado inicialmente, el personal de revisión médica deberá ponerse en contacto con el establecimiento para obtener más información para saber si se puede aprobar una estadía mayor.

El personal de revisión médica informará las resoluciones de aprobación dentro de los tres (3) días laborales después de recibir toda la información necesaria.

Si su Hijo Necesita Cirugía

NC Health Choice cubre la mayoría de los tipos de cirugía que su hijo pueda necesitar. Esto incluye:

- ✓ Cargos del doctor
- ✓ Visitas previas y posteriores a la cirugía
- ✓ Asistentes quirúrgicos (cuando sea necesario)
- ✓ Anestesia recibida en un hospital

Si su hijo necesita cirugía, tenga en cuenta lo siguiente:

- Algunas cirugías pueden requerir que usted o el doctor de su hijo obtengan una aprobación previa. (consulte la página 23)
- Si su hijo es admitido en el hospital, usted o el doctor de su hijo tendrán que obtener la certificación de admisión previa y la aprobación de la duración de la estadía. (consulte la página 19)
- La cirugía no puede ser experimental ni de investigación.

Si tiene dudas sobre alguna cirugía, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener ayuda.

Obteniendo Aprobación Previa Antes de Iniciar Ciertos Servicios u Equipos

NC Health Choice ofrece cobertura limitada para ciertos servicios y equipos médicos siempre y cuando usted o el doctor de su hijo obtengan primero la aprobación previa. En caso de requerirse la aprobación previa, asegúrese de verificar con el doctor de su hijo para confirmar que la aprobación previa se haya recibido. Si usted no obtiene la aprobación cuando se la exige, posiblemente tenga que pagar el costo total.

Los registros médicos y una carta del doctor que establezca el motivo por el cual su hijo necesita ciertos servicios, procedimientos o equipo médico enumerados en las páginas 22 a 23 deben enviarse a la siguiente dirección:

**NC Health Choice – Medical Review Department
P O Box 30111
Durham NC 27702-3111**

**Fax: 1-919-765-4890
Teléfono: 1-800-422-1582**

El personal de revisión médica informará las resoluciones de aprobación previa dentro de los tres (3) días laborales después de recibir toda la información necesaria.

Tenga en cuenta que: Si su hijo necesita servicios que requieren aprobación previa en una emergencia durante los fines de semana, en la noche o en días festivos, pídale al doctor de su hijo que solicite la aprobación previa el día laboral siguiente.

Si su hijo recibe servicios médicos cubiertos y usted o el doctor de su hijo no obtuvieron la aprobación previa, NC Health Choice revisará la cobertura de dichos servicios de asistencia sanitaria. Esto se denomina revisión retrospectiva. NC Health Choice determinará todas las resoluciones de revisión retrospectiva dentro de los treinta (30) días de recibida toda la información necesaria.

El personal de revisión médica les informará a usted y al doctor de su hijo la resolución.

A fin de ser considerado para una revisión retrospectiva, NC Health Choice debe recibir las solicitudes dentro de los seis meses (180 días) posteriores a la última fecha del servicio. Las solicitudes recibidas después de los 180 días de la última fecha del servicio no serán aprobadas, aún cuando los servicios fueran médicamente necesarios.

Si tiene dudas sobre cualquier servicio que requiera aprobación previa, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Revisión Médica al **1-800-422-1582** para obtener ayuda.

Servicios y Equipos - Usted o el doctor de su hijo deben solicitar aprobación antes de que su hijo reciba los siguientes servicios o equipos:

- **Servicios privados de enfermería**
- **Visitas de enfermería especializada**
- **Servicios de asistencia en casa** (deben estar bajo la supervisión directa de un enfermero registrado [RN] y empleado por un centro de asistencia en casa con licencia)
- **Atención en establecimientos de enfermería especializada**
- **Terapia del habla** (a menos que sea proporcionada durante la estadía en el hospital)
- **Atención en un Hospicio**
- **Terapia Intravenosa (IV) en Casa**
- **Terapia física y ocupacional** (proporcionadas en el hogar)
- **Algunas cirugías** (consulte la página 23)
- **Cirugía oral y tratamiento de la disfunción de la articulación temporomandibular**
- **Ambulancia autorizada** para una distancia mayor a 50 millas
- **Ambulancia aérea**
- **Aparatos auditivos, reparaciones, moldes auriculares, préstamos y alquileres**
- **Compra, alquiler o reparación de equipo médico durable** si el costo supera \$1,000 (debe ser médicamente necesario y normalmente utilizado en un hospital)

Los servicios proporcionados en el hogar o en un establecimiento de enfermería especializada son para la atención especializada de corto plazo a fin de estabilizar médicamente a su hijo. Todos los servicios tienen limitaciones y su aprobación depende de la afección médica de su hijo.

Obteniendo Aprobación Previa Antes de la Cirugía

NC Health Choice cubre diversas cirugías para su hijo. Antes de que su hijo sea sometido a cualquiera de las cirugías enumeradas a continuación, se requiere aprobación previa. Si usted no obtiene la aprobación previa cuando se la exige, es posible que tenga que pagar el costo total.

Descripción	Cirugía
Cirugía plástica estomacal (abdomen)	Abdominoplastia
Extracción de piel sobre el ojo para ayudar a que la persona vea mejor	Blefaroplastia
Colocación de un aparato auditivo para mejorar la audición	Implante Coclear
Extracción de senos grandes en los hombres	Excisión para el tratamiento de la ginecomastia gynecomastia
Cirugía correctiva de las trompas de Falopio	Fimbrioplastia
Cirugía del estómago o intestinal en caso de obesidad mórbida para ayudar a bajar de peso	Cirugía gástrica
Corrección por presentar tanto ovarios como testículos	Cirugía para el tratamiento del hermafroditismo
Eliminación de tejido cicatricial	Extirpación de cicatrices queloides
Cirugía de nariz para ayudar a la persona a respirar	Cirugía nasal
Cuidado o cirugía dental para tratar una lesión	Cirugía oral
Cirugía para corregir una afección de la mandíbula de naturaleza congénita o del desarrollo	Cirugía ortognática
Reducción del tamaño de las mamas en las mujeres	Mamoplastia de reducción
Inyección de material de relleno en la piel	Inyección subcutánea
Extracción de depósitos de grasa por succión	Lipectomía por succión
Corrección de la articulación temporomandibular después de un accidente	Cirugía de la articulación temporomandibular (TMJ)
Extracción del órgano o tejido de una persona e implante quirúrgico del mismo en otra. Debe tratarse de un trasplante cubierto	Trasplante
Reparación de las trompas de Falopio	Anastomosis de las trompas
Cirugía (incluidas las inyecciones) para tratar venas varicosas	Cirugía de várices

Si tiene dudas sobre los servicios que requieren aprobación previa, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Revisión Médica al **1-800-422-1582** para obtener ayuda.

Atención Médica con Límites

NC Health Choice cubre los siguientes servicios de atención médica con ciertos límites para su hijo. Ésta es sólo una lista parcial.

Acupuntura

Debe ser proporcionada por un doctor en medicina (MD) o un doctor en osteopatía (OD).

Programas de rehabilitación cardíaca

La cobertura tiene un límite de \$1,800 ó 90 días por año Plan. Deben ser médicamente necesarios e iniciados dentro de los 6 meses de la enfermedad cardíaca de su hijo. El programa debe ser provisto en un establecimiento supervisado médicamente y certificado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte.

Atención quiropráctica

Tiene un límite de \$2,000 por año Plan para los servicios cubiertos, los cuales se limitan al alineamiento de la columna vertebral, liberación de presión por manipulación y radiografías de la columna vertebral. Los quiroprácticos no están autorizados a proporcionar medicamentos, fármacos o suplementos nutricionales. Si se requiere ortótica del pie u otros aparatos, deben comprarse a un proveedor de aparatos. A menos que la tarjeta de su hijo no indique copago alguno, cada visita tiene un copago de \$5.

Programas para el cuidado personal del diabético

Tienen un límite de \$300 por año Plan. Se limitan al asesoramiento e instrucción del diabético en un establecimiento supervisado médicamente. Se debe cumplir con las normas de la Junta Nacional de Asesoramiento sobre la Diabetes (National Diabetes Advisory Board).

Calzado terapéutico

La cobertura tiene un límite de \$350 y de un par cada tres años. Puede estar cubierto para afecciones tales como la diabetes o la insuficiencia venosa periférica.

Trasplante

Para los siguientes trasplantes cubiertos se requiere aprobación previa: córnea, médula ósea, riñón, hígado, corazón, pulmón, páncreas y trasplante cardiopulmonar. NC Health Choice no cubrirá trasplantes que sean experimentales o de investigación.

Si tiene dudas sobre la atención médica con límites, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener ayuda.

Atención que No Está Cubierta

NC Health Choice únicamente cubre servicios estándares o tratamientos recomendados comúnmente para una afección específica. Si su hijo elige un servicio que no es estándar, a usted le corresponde pagar la diferencia del costo.

NC Health Choice no cubre los siguientes servicios, equipos o suministros para su hijo (consulte la lista siguiente).

Si su hijo recibe cualquiera de estos servicios, equipos o suministros, usted deberá pagar el costo total.

Si un servicio, equipo o suministro no se encuentra enumerado entre las páginas 25 y 27, no presuponga que está cubierto. Ésta es sólo una lista parcial.

Si tiene un hijo con necesidades especiales de asistencia sanitaria, algunos servicios, equipos o suministros que habitualmente este plan no cubre pueden estar cubiertos. Consulte la sección “Niños con Necesidades Especiales” de este manual (página 10).

Servicios No Cubiertos (ésta es una lista parcial):

- Taxi, ómnibus, gasolina u otros costos personales de transporte
- Cualquier servicio recibido antes de la fecha de entrada en vigencia de la cobertura de su hijo o después de la finalización de la cobertura de su hijo
- Tratamiento de enfermedades / lesiones como resultado del servicio militar o una guerra declarada o no declarada
- Atención asociada a afecciones o tratamientos no cubiertos por NC Health Choice
- Procedimientos experimentales / de investigación y cualquier complicación directa o indirecta
- Procedimientos quirúrgicos / médicos específicamente enumerados por la Asociación Médica de los Estados Unidos (American Medical Association) o la Sociedad Médica de Carolina del Norte (North Carolina Medical Society) por considerarse de valor médico cuestionable o nulo
- Medicamentos que pueden comprarse sin una receta prescrita por el doctor (medicamentos de venta libre)
- Medicamentos o aparatos a los que la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) no les haya otorgado aprobación para el mercado sin restricciones
- Atención proporcionada por un proveedor no elegible
- Servicios suministrados en un establecimiento sin licencia o acreditación correspondientes
- Implantes dentales, prótesis dentales, coronas, puentes, injertos (onlays), incrustaciones (inlays), aparatos y/o extracción de dientes retenidos y/o reposicionamiento de dientes retenidos
- Aparatos y ortodoncia para la articulación temporomandibular (incluso en caso de accidente)

- Anestesia administrada por un doctor en un consultorio
- Servicios dentales como resultado de una lesión accidental ocurrida antes de la fecha de entrada en vigencia de la cobertura de los miembros
- Consultas o servicios telefónicos
- Tarifas de instalación y dispensación del Equipo Médico Durable (DME)
- Cargos por servicios relacionados con lesiones en el trabajo
- Atención proporcionada por más de un doctor para la misma afección en el mismo día
- Asistente quirúrgico cuando no exista una necesidad médica o en el caso de que haya cirujanos o doctores en capacitación disponibles, empleados por el hospital, pero no se recurra a ellos
- Servicios / cirugías cosméticas y complicaciones de alguna cirugía cosmética previa
- Programas para bajar de peso
- Asesoramiento sobre dietas
- Membresías en clubes de salud
- Queratotomía radial u otros procedimientos para corregir la vista en lugar de lentes correctivas
- Ortóptica o ejercicios de entrenamiento visual
- Atención de maternidad o cualquier otro servicio relacionado con el embarazo, ya sea que la madre decida conservar al bebé o no
- Esterilización o servicios para revertir la esterilización
- Cirugía para cambiar de sexo y servicios y complicaciones asociados
- Servicios personales (teléfono, televisión, servicio de lavandería, peluquería, etc.)
- Costos administrativos, incluida la redacción y compilación de informes
- Complicaciones por servicios no cubiertos
- Análisis y almacenamiento de esperma
- Recolección y almacenamiento de óvulos

Consulte las páginas 28 a 30 para obtener una lista de los servicios para el tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol / drogas que no están cubiertos o que tienen límites.

Si tiene dudas sobre los servicios que no están cubiertos, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener ayuda.

Equipos y Suministros No Cubiertos (Ésta es una lista parcial):

Equipos de aire acondicionado, purificadores y filtros de aire	Ascensor
Cama de tipo residencial	Lámparas de calor
Tabla de cama	Intercomunicadores
Bañera, incluidos: el “Jacuzzi”, baño de vapor, baño de asiento (“sitz”), hidromasaje (“whirlpool”) y accesorios para tinas y duchas	Colchón (excepto en cama hospitalaria)
Sillas, incluidos: asientos reclinables, asientos rodantes (“Roll-away”) y sillas de inclinación automática (“Auto-tilt”)	Equipos/servicios de alerta médica
Vestimenta	Balanzas (de alimentos o peso)
Computadoras	Sistema de Alerta Telefónica
Humidificadores, deshumidificadores y vaporizadores	Aspiradoras
Equipos para ejercicios, deportes y masajes, (independientemente del motivo), incluidos: bicicleta fija, equipo de inversión de la gravedad, equipo para estimular/masajear músculos, cinta para caminar, pesas, banco de pesas, piscina, barras paralelas, dispositivos para masajes y unidad de vibración	
Equipos de seguridad, incluidos: protectores (almohadillas) y pasamanos (incluso barandas de baños)	
Suministros para salas de enfermos, incluidos: baños de cama, almohadas (cervicales o lumbares), recipiente para vómito, almohadilla térmica, manta refrigerante, almohadilla de lana de cordero, bandeja de regazo, máscara y mesa quirúrgicas	
Accesorios para silla de ruedas, incluidos: canasto/bolsón, soporte para bebidas, ruedas parachoques, freno de rampa, sujetador de freno de rampa, manija a medida, bandeja de regazo, elevador (para camioneta), manija elevadora, elevador mecánico de asiento, rampas y modificaciones de estructura, portaequipajes y cargador de silla de ruedas para vehículos	
Equipo juvenil, incluidos: ropa de adaptación, colchón inflable, pelotas, barras, bloques, almohadas cilíndricas, elementos didácticos para la sala de clase, suministros para el aprendizaje o el desarrollo, elementos para gatear, cilindros, utensilios para la alimentación, artículos de higiene y belleza, rampas, columpios, mesas, juguetes (de adaptación/educativos) y “Tyke-Hike”	
Equipo juvenil para sentarse, incluidos: asiento para el automóvil, silla para la sala de clases, silla alta (para comer), relajadores para niños, taburetes, banquetas y caballetes	
Baño de parafina	Media de molde para fracturas
Dispositivo ortótico biomecánico	Controles manuales para el automóvil
Equipo para tomar la presión	Unidad de calor (“Hydrocollator”)
Impresiones de moldes	Calzado moldeado
Prótesis craneal (peluca)	Artículos/almohadillas para neurología
Terapia con frío / “Cryo Cuff”	Aparato para bruxismo nocturno (protector bucal)
Prótesis dentales (excepto por accidente)	Estabilizadores ortóticos
Máquina de diatermia	Camilla para drenaje postural
Máquina electrostática	Equipo Portátil Preajustado de Oxígeno
Equipo eléctrico para continencia	Dilatador rectal
Electrocardiocorder	Máquinas para la enseñanza del habla
Barrales “Extend-A-Hand”	Estabilizadores de columna vertebral y pelvis
Estabilizadores de fibra de vidrio	Aparato para la articulación temporomandibular (excepto por accidente)

Si tiene dudas sobre los servicios que no estén cubiertos, lleve este manual al doctor de su hijo y solicite su ayuda. También puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener ayuda.

Yendo al Doctor o Asesor para el Tratamiento de Salud Mental, por Consumo de Alcohol o Drogas

Cuando lleve a su hijo al doctor o asesor, lleve consigo la tarjeta de identificación de su hijo. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$5 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, usted deberá pagar dicho monto al momento de la visita. Si la tarjeta de identificación indica un copago de \$0 para visitas en consultorio / pacientes ambulatorios, entonces usted no deberá efectuar pago alguno.

Visitas de Pacientes Ambulatorios – Si su hijo necesita realizar visitas como paciente ambulatorio para el tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol o drogas:

1. Elija una de las clases de doctores o asesores enumerados en la página 29 de este manual. Es posible que el doctor o asesor trabaje en un consultorio privado, en un centro local de salud mental o en algún otro entorno.
2. No se requiere autorización previa para las primeras 26 visitas combinadas para los tratamientos de salud mental y por consumo de alcohol o drogas que comiencen el 1 de julio de cada año. Las 26 visitas constituyen el total de visitas para el tratamiento de salud mental y por consumo de alcohol o drogas. Usted no recibirá 26 visitas para salud mental y otras 26 visitas para el tratamiento por consumo de alcohol y de drogas. Si su hijo ya está recibiendo tratamiento al momento de su inscripción, asegúrese de que la clase de doctor o asesor de su hijo se encuentre enumerada en la página 29.
3. Si se calcula que su hijo va a necesitar 27 visitas o más durante el año Plan (del 1 de julio al 30 de junio), usted, el doctor o asesor de su hijo deben llamar al Administrador de Casos de Salud Mental en la visita número 18 para solicitar un Informe de **Tratamiento de Pacientes Ambulatorios**, si es que su doctor o asesor todavía no cuenta con uno. Para obtener este formulario, llame al Administrador de Casos de Salud Mental al **1-800-753-3224**.
4. El Administrador de Casos de Salud Mental debe recibir el Informe de Tratamiento de Pacientes Ambulatorios completado antes de la visita número 27.

Si usted tiene inquietudes sobre la salud mental o emocional de su hijo y éste no está recibiendo ningún tratamiento en la actualidad, NC Health Choice ofrece seis (6) visitas para pacientes ambulatorios por año para la evaluación e intervención temprana.

Usted puede llevar a su hijo a un doctor o asesor elegible para evaluar si corre riesgos de desarrollar algún problema de salud mental, por consumo de alcohol o drogas. Además de la evaluación, su hijo puede recibir sesiones de asesoramiento individual o grupal. Solicite al doctor o asesor de su hijo que llame al Administrador de Casos de Salud Mental para consultar sobre los requerimientos especiales de la presentación de reclamaciones antes de presentar una reclamación por dichos servicios. Usted puede ponerse en contacto con el Administrador de Casos de Salud Mental llamando al **1-800-753-3224**. Cuando lo haga, solicite que lo comuniquen con el Departamento de Servicios de Contaduría de NC Health Choice.

- La evaluación y el asesoramiento no deben totalizar más de seis visitas por año entre el 1 de julio y el 30 de junio. Estas visitas se computarán dentro de las 26 visitas combinadas que no requieren autorización previa (consulte la sección No. 2 arriba).

- Los proveedores de estas seis visitas deben tener las mismas credenciales que las requeridas actualmente por el Plan para la terapia de pacientes ambulatorios (consulte abajo).
- Los proveedores pueden ver a su hijo en un centro de salud escolar, departamento de salud, centro de salud mental, consultorio privado, clínica para pacientes ambulatorios o cualquier otro entorno.
- A excepción de estas seis visitas, para el diagnóstico de enfermedades mentales o consumo de alcohol / drogas se requiere un pago.

A continuación encontrará una lista de profesionales de la salud mental, cuya atención o tratamiento están cubiertos por NC Health Choice. Si usted está buscando servicios para su hijo en un centro de salud mental, el centro será el responsable de asegurar que la atención sea proporcionada por uno de los profesionales enumerados a continuación.

- Psiquiatra licenciado (MD) o (DO)
- Psicólogo licenciado (PhD), (EdD) o (PsyD)
- Trabajador social clínico certificado (CCSW)
- Trabajador social clínico licenciado (LCSW)
- Asesor profesional licenciado (LPC)
- Terapeuta matrimonial y para la familia licenciado (LMFT)
- Asesor pastoral por honorarios certificado (PhD)
- Socio psicológico licenciado (LPA)
- Asistente médico licenciado, debe estar supervisado y empleado por un psiquiatra
- Especialista clínico certificado en enfermería psiquiátrica y de salud mental (Enfermero Registrado certificado por el Comité de Credenciales de Enfermería de los Estados Unidos [American Nurses Credentialing Committee] que en la actualidad certifica a especialistas clínicos como Enfermeros Registrados de Prácticas Avanzadas, con Certificación Académica)
- Enfermero registrado (RN) o (RN-C); debe estar supervisado y empleado por un psiquiatra licenciado o psicólogo licenciado

A continuación encontrará una lista de profesionales cuya atención para el tratamiento por consumo de alcohol y de drogas está cubierta por NC Health Choice. Si usted está buscando servicios para su hijo en un centro de salud mental, el centro será el responsable de asegurar que la atención sea proporcionada por uno de los profesionales enumerados a continuación.

- Asesor certificado para el tratamiento de abuso de sustancias (CSAC)
- Médico (MD) o (DO); licenciado como MD o DO en el estado en el que se prestan los servicios y certificado por la Sociedad Estadounidense de Medicina contra la Adicción (American Society of Addiction Medicine)

Pacientes Internados y otros Niveles de Atención más Altos

Además de las visitas de pacientes ambulatorios, también se cubren los siguientes tratamientos de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas:

- ✓ Atención hospitalaria para pacientes internados
- ✓ Hospitalización parcial
- ✓ Tratamiento residencial en varios niveles

- ✓ Desintoxicación
- ✓ Diversos tratamientos comunitarios
- ✓ Atención temporal de emergencia para aliviar la carga a los familiares
- ✓ Atención a través de un programa estructurado o intensivo para pacientes ambulatorios (nueve horas por semana como mínimo, personal múltiple, diversos enfoques de tratamiento)
- ✓ Pruebas psicológicas (que no sean en las primeras 26 visitas para pacientes ambulatorios)

Antes de recibir los servicios cubiertos enumerados anteriormente, usted debe seguir los pasos indicados a continuación:

1. Solicite al doctor o asesor de su hijo que llame al Administrador de Casos de Salud Mental antes de recibir el tratamiento. Si el doctor o asesor de su hijo no obtiene la autorización previa cuando se la requiere, es posible que usted tenga que pagar el costo total.
2. Si su hijo ya está recibiendo tratamiento al momento de su inscripción, solicite al doctor o asesor de su hijo que llame al Administrador de Casos de Salud Mental de inmediato.
3. Ante una emergencia, lleve a su hijo al doctor u hospital más cercano. Solicite al doctor u hospital que llame al Administrador de Casos de Salud Mental de inmediato antes de la admisión y del inicio del tratamiento. Los empleados del hospital tienen la responsabilidad de ponerse en contacto con el Administrador de Casos de Salud Mental cuando su hijo es admitido y cuando se calcula que la estadía se va a prolongar más allá del período de la primera aprobación. Los empleados del hospital proporcionarán más información para ver si se puede aprobar una estadía mayor.

El Administrador de Casos de Salud Mental determinará si se puede aprobar o no la atención dentro de los tres (3) días laborales después de recibida toda la información necesaria. Usted puede ponerse en contacto con el Administrador de Casos de Salud Mental llamando al **1-800-753-3224**.

A continuación se enumeran algunos servicios no cubiertos para el tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol o drogas (ésta es sólo una lista parcial):

- Pruebas realizadas únicamente para determinar problemas educativos o de aprendizaje.
- Tratamiento por orden judicial excepto cuando el Administrador de Casos de Salud Mental lo certifique con anterioridad como médicamente necesario.
- Dos o más visitas de psicoterapia en el mismo día.
- Cualquier tipo de servicio provisto por teléfono
- Cualquier servicio médico no cubierto prestado para el tratamiento de salud mental, por consumo de alcohol o drogas.

Cómo Presentar una Reclamación

En el estado de Carolina del Norte, la mayoría de los hospitales podrán presentar reclamaciones para su hijo. Por lo general, la mayoría de los doctores, numerosas farmacias y compañías farmacéuticas con pedidos por correo también podrán presentar reclamaciones. Usted deberá mostrar la tarjeta de identificación de su hijo cuando lleve a su hijo al doctor u hospital o cada vez que compre un medicamento con receta y solicite que se presente la reclamación con NC Health Choice.

Los proveedores, que acepten a su hijo como paciente, deberán aceptar el reembolso de NC Health Choice como pago total y no podrán facturarle a usted el costo restante. Pueden cobrarle los copagos y los servicios no cubiertos.

Los proveedores deben presentar las reclamaciones ante Blue Cross and Blue Shield of North Carolina* (BCBSNC) para su procesamiento, utilizando el formulario de reclamaciones del Plan de Salud de Empleados Estatales (State Employees Health Plan). Cualquier proveedor licenciado de Carolina del Norte puede prestar servicios a los beneficiarios de NC Health Choice. Para prestar servicios y presentar reclamaciones, no es necesario que los proveedores se inscriban en BCBSNC, pero el pago de las reclamaciones presentadas por los proveedores participantes de BCBSNC generalmente se procesa con mayor rapidez que el de las reclamaciones presentadas por los proveedores que no están inscritos en BCBSNC.

Cuando un doctor u otro proveedor médico no presenten una reclamación, usted deberá presentarla por su propia cuenta. Podrá obtener los formularios de reclamación a través de Atención al Cliente.

Usted es el responsable de asegurar que todas las reclamaciones por los servicios cubiertos se presenten dentro de los 18 meses posteriores a la fecha del servicio. NC Health Choice no pagará las reclamaciones que no se hayan recibido dentro del plazo máximo de 18 meses.

Existen dos (2) formularios de reclamaciones diferentes. Uno se utiliza para tratamientos médicos, de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas; el otro se utiliza para medicamentos con receta.

Reclamaciones por tratamientos médicos, de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas:

Para consultas vinculadas con la presentación de reclamaciones, póngase en contacto con Atención al Cliente llamando al **1-800-422-4658**. Complete el formulario y adjunte una copia de los cargos del doctor. Los cargos del doctor deben incluir:

- Nombre del doctor
- Fecha del servicio
- Cargos detallados
- Dolencia o síntoma (diagnóstico)
- Firma del doctor

Envíe por correo este tipo de reclamaciones a:

**NC Health Choice
P O Box 30025
Durham NC 27702-3025**

* licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association

Reclamaciones de Medicamentos con Receta:

Para consultas vinculadas con los beneficios o el pago de medicamentos con receta, póngase en contacto con el Administrador de Beneficios de Farmacia Medco llamando al **1-800-336-5933**.

Envíe por correo las reclamaciones de medicamentos con receta a:

**NC Health Choice
Pharmacy Benefit Manager MEDCO
P O Box 14711
Lexington KY 45012**

¿Qué Sucede Después de que su Reclamación es Procesada?

Cada semana, NC Health Choice envía a los inscritos un informe denominado Explicación de Beneficios (EOB), en el caso de que sus reclamaciones hayan sido procesadas en los últimos siete (7) días. Si el procesamiento de una reclamación resulta en un pago, se le enviará un cheque al médico u otra compañía médica.

Su Explicación de Beneficios no es una cuenta. La Explicación de Beneficios contiene información sobre la naturaleza de cada reclamación presentada en nombre de su hijo. Si la Explicación de Beneficios indica su copago, se refiere a lo que usted pagó al profesional de asistencia sanitaria al momento de su visita. Usted no deberá pagarle a NC Health Choice. Tampoco tendrá que pagarle al profesional de asistencia sanitaria de su hijo, a menos que reciba directamente una factura. Puede utilizar su Explicación de Beneficios para mantenerse informado sobre sus copagos.

En el dorso de la Explicación de Beneficios encontrará el nombre y la dirección de su hijo. También hallará información sobre su derecho a apelar las resoluciones de las reclamaciones. Asimismo, en el dorso de la Explicación de Beneficios podrá encontrar la dirección de Atención al Cliente.

Si Tiene Dudas sobre los Beneficios o Reclamaciones de su Hijo

Si tiene dudas sobre las reclamaciones o la atención médica cubierta para su hijo, llame a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**. También puede escribir a la siguiente dirección:

**NC Health Choice
P O Box 30111
Durham NC 27702-3111**

Si tiene dudas sobre los medicamentos con receta, llame al Administrador de Beneficios de Farmacia Medco al **1-800-336-5933**.

Si tiene dudas sobre los tratamientos de salud mental, por consumo de alcohol o drogas para su hijo, llame al Administrador de Casos de Salud Mental al **1-800-753-3224**. También puede escribir a la siguiente dirección:

**NC Health Choice
Mental Health Case Manager
P O Box 12438
Research Triangle Park NC 27709-2438**

Fraude

Se considera un delito solicitar y obtener cobertura o solicitar y recibir tratamiento médico, a sabiendas y voluntariamente, en el caso de:

- realizar una declaración falsa, no proporcionar información completa y correcta o tergiversar información;
- ayudar a otra persona, ya sea directa o indirectamente, a intentar o efectivamente obtener dinero, servicios o cualquier elemento de valor a través de NC Health Choice; o
- hacer uso incorrecto de la tarjeta de NC Health Choice vendiendo, alterando información o permitiendo a otra persona el uso de la tarjeta.

Si una persona comete un fraude, deberá afrontar los cargos penales y el niño podrá perder la cobertura.

Ayude a Detener el Fraude

Revise siempre su Explicación de Beneficios para verificar que la información sobre los artículos o servicios que su hijo recibió sea correcta. Si usted sospecha que se ha incurrido en un acto fraudulento contra NC Health Choice, informe dicho incidente a la Unidad de Investigaciones Especiales llamando a la Línea Directa y Permanente contra el Fraude en forma gratuita al **1-800-324-4963**.

Apelaciones Médicas

Si usted se ha puesto en contacto con Atención al Cliente para obtener ayuda y no está de acuerdo con la resolución, puede presentar una apelación formal.

La mayoría de los problemas pueden resolverse sin presentar una apelación. Llame primero a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Todas las apelaciones deben enviarse por escrito dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la primera denegación o resolución sobre los beneficios. Tanto las apelaciones médicas como las farmacéuticas deben enviarse a:

**NC Health Choice
Appeals Coordinator
P O Box 3869
Durham NC 27702-3869**

Si necesita ayuda para presentar una apelación para su hijo, podrá solicitar a algunas de las siguientes personas que presenten dicha apelación:

- una persona con poder notarial o con tutela legal sobre el niño cubierto;
- otra persona a quien usted le haya solicitado presentar una apelación en nombre de usted, como por ejemplo, el doctor o asesor de su hijo, un familiar inmediato, un amigo, un empleado del establecimiento donde su hijo recibió servicios, un empleado del departamento de servicios sociales o del departamento de salud del condado o un abogado que usted pueda haber contratado.

(Nota: Si decide que otra persona presente la apelación, deberá completar y firmar un formulario de **Solicitud de Autorización del Miembro / Dependiente** y entregarlo junto con la apelación. Puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-422-4658** para obtener un formulario de Solicitud de Autorización.)

Las apelaciones deben incluir la siguiente información:

- ✓ Nombre del niño
- ✓ Número de identificación del niño
- ✓ Número de teléfono de usted
- ✓ Fecha de la prestación del servicio
- ✓ Nombre(s) del proveedor(es) del servicio
- ✓ Motivo de la apelación
- ✓ Copia de la Explicación de Beneficios o notificación escrita de una resolución sobre los beneficios
- ✓ Documentación, en caso de ser necesaria (como, por ejemplo, registros médicos, cartas de un doctor, etc.)
- ✓ Nombre del representante de Atención al Cliente que estuvo a cargo de la solicitud
- ✓ La firma de usted y fecha, o formulario de Autorización del Miembro / Dependiente para la persona que usted decidió que actúe en su nombre, incluyendo la firma de usted y fecha

Los beneficios y servicios que están claramente definidos como no cubiertos en este manual de beneficios no pueden ser apelados y se consideran **Exclusiones de los Beneficios**.

NC Health Choice llevará a cabo una revisión para asegurar que los beneficios se hayan aplicado correctamente.

NC Health Choice ofrece tres (3) niveles de apelaciones.

Nivel Uno: Usted debe escribir su solicitud dentro de los 60 días posteriores a la primera denegación o resolución sobre los beneficios. Puede solicitar un formulario de apelación en Atención al Cliente llamando al **1-800-422-4658**. Recibirá una carta de NC Health Choice dentro de los tres (3) días laborales siguientes, para informarle quién se encargará de su caso y cómo proporcionar mayor información, si fuera necesaria.

Usted recibirá una carta de resolución, dentro de los 30 días.

Si no está de acuerdo con la resolución a su apelación de primer nivel, podrá presentar una apelación de segundo nivel.

Nivel Dos: Usted debe escribir su solicitud dentro de los 60 días posteriores a la carta de resolución a la apelación de Nivel Uno. Puede solicitar un formulario de apelación en Atención al Cliente llamando al **1-800-422-4658**. Recibirá una carta de NC Health Choice dentro de los diez (10) días laborales siguientes, para informarle quién se encargará de su caso y cómo proporcionar mayor información, si fuera necesaria.

NC Health Choice hará una reunión especial, dentro de los 45 días, por teléfono. Usted y/o quien usted solicite podrán participar en la llamada. Un panel de expertos externos revisará el caso y tomará una resolución. NC Health Choice le informará la resolución dentro de los siete (7) días laborales posteriores a la reunión.

Si no está de acuerdo con la resolución a su apelación de segundo nivel, podrá presentar una apelación de Nivel Tres.

Nivel Tres: Usted debe escribir su solicitud dentro de los 60 días posteriores a la carta de resolución a la apelación de Nivel Dos. Puede solicitar un formulario de apelación poniéndose en contacto con Atención al Cliente al **1-800-422-4658**.

Dependiendo del tipo de caso, su apelación de Nivel Tres podrá tratarse en el Departamento de Seguros de Carolina del Norte (NC Department of Insurance) para ser analizada por un experto médico independiente o por el Administrador Ejecutivo y la Junta Directiva. Siga las instrucciones de la carta de resolución a la apelación de Nivel Dos.

Revisión Rápida: Usted puede solicitar una revisión más ágil o rápida en cualquier momento del proceso de apelaciones, en caso de que una demora ponga en riesgo la vida, la salud o la capacidad de recuperación de las funciones de su hijo. El proceso de revisión rápida puede iniciarse llamando a Atención al Cliente al **1-800-422-4658**. El proceso de apelaciones continuará normalmente, pero NC Health Choice le informará dentro de los (4) días posteriores a la aceptación de la solicitud de revisión rápida si usted puede continuar con los servicios.

Todas las resoluciones a las apelaciones están basadas en la cobertura indicada en los Estatutos Generales de Carolina del Norte y en las políticas médicas aprobadas de NC Health Choice.

Apelaciones por Tratamientos de Salud Mental, por Consumo de Alcohol y de Drogas

Todas las apelaciones por tratamientos de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas deben presentarse dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta que indica que los servicios no están cubiertos.

NC Health Choice ofrece tres (3) niveles de apelaciones. El Administrador de Casos de Salud Mental se encarga de los dos primeros niveles. El tercer nivel corresponde al Departamento de Seguros de Carolina del Norte.

Si necesita ayuda para presentar una apelación para su hijo por tratamientos de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas, podrá solicitar a algunas de las siguientes personas que presenten dicha apelación:

- una persona con poder notarial o con tutela legal sobre el niño cubierto;
- otra persona a quien usted le haya solicitado presentar una apelación en nombre de usted, como por ejemplo, el doctor o asesor de su hijo, un familiar inmediato, un amigo, un empleado del establecimiento donde su hijo recibió servicios, un empleado del departamento de servicios sociales o del departamento de salud del condado o un abogado que usted pueda haber contratado.

Nota: Si usted decide que otra persona presente la apelación, deberá completar y firmar un formulario de Autorización del Miembro / Dependiente para Divulgar Información sobre Salud Mental y entregarlo junto con la apelación. (Consulte la sección Privacidad en la página 1.)

Las apelaciones por tratamientos de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas deben enviarse a:

**NC Health Choice
Mental Health Case Manager
P O Box 12438
Research Triangle Park NC 27709-2438**

Todas las resoluciones a las apelaciones están basadas en la cobertura indicada en los Estatutos Generales de Carolina del Norte y en las políticas médicas aprobadas de NC Health Choice.

Asistencia Adicional:

El Programa de Asistencia al Paciente sobre el Cuidado Administrado (MCPA, Managed Care Patient Assistance) está a su disposición para explicarle los derechos de su hijo, responder preguntas sobre el cuidado administrado, brindar asesoramiento sobre la cobertura y ayudarlo a comprender el proceso de revisión y los procedimientos de las apelaciones. La asistencia a través del programa MCPA no se encuentra disponible para los servicios dentales.

**Managed Care Patient Assistance Program
North Carolina Department of Justice
9001 Mail Service Center
Raleigh NC 27699-9001
1-866-867-MCPA (6272) línea gratuita
1-919-733-MCPA (6272)
Correo electrónico: MCPA@ncdoj.com**

Términos Utilizados Comúnmente

Administrador de Beneficios de Farmacia (PBM, Pharmacy Benefit Manager)

La compañía con la cual el Estado de Carolina del Norte contrata la administración del beneficio de medicamentos con receta. En la actualidad, el Administrador de Beneficios de Farmacia es Medco.

Administrador de Casos de Salud Mental

El Administrador de Casos de Salud Mental es el responsable de determinar la necesidad médica de los servicios de salud mental. (Para obtener detalles sobre cuándo llamar al Administrador de Casos de Salud Mental consulte la sección “Yendo al Doctor o Asesor para el Tratamiento de Salud Mental, por Consumo de Alcohol o Drogas”. Ver las páginas 28 a 30.)

Año

El período de tiempo durante el cual un niño puede estar cubierto por NC Health Choice, según lo establece el departamento de servicios sociales del condado (no debe superar los 12 meses).

Año de Plan

Corresponde al año fiscal del Estado de Carolina del Norte (del 1 de julio al 30 de junio)

Aprobación Previa

Proceso que asegura que determinada atención médica y servicios cubiertos son médicamente necesarios para tratar la afección de un niño. Difiere de llamar a Atención al Cliente para obtener información u obtener una certificación de admisión previa y aprobación de la duración de la estadía para la internación en un hospital.

Atención al Cliente

Oficina que responde preguntas sobre NC Health Choice y brinda ayuda en el procesamiento de reclamaciones.

Bienestar

Visita al doctor cuando su hijo no se encuentra ni enfermo ni lesionado.

Carta de Necesidad Médica

Declaración o registros médicos presentados y firmados por un médico para justificar la necesidad del servicio, equipo o suministro solicitado.

Certificación de Admisión Previa y Aprobación de la Duración de la Estadía

Este proceso asegura que las admisiones hospitalarias y la cantidad de días de permanencia en el hospital sean adecuadas en relación a la afección de un niño. Incluye a los establecimientos y programas para tratamientos médicos, de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas. Difiere de la aprobación previa o de llamar a Atención al Cliente para obtener información.



Cobertura

Beneficios para atención médica, tratamiento de salud mental, por consumo de drogas y alcohol, y medicamentos con receta, que están cubiertos, y que le corresponde pagar a NC Health Choice.

Copago

Parte del cargo que la familia o tutor de un niño cubierto podría tener que pagar por un tratamiento cubierto. Este pago se efectúa al profesional de asistencia sanitaria en el momento en que su hijo recibe el servicio.

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NC DHHS, NC Department of Health and Human Services)

Agencia estatal que administra a NC Health Choice y se encarga de la aprobación previa de algunos servicios para niños con necesidades especiales de asistencia sanitaria

Equipo Médico Durable (DME, Durable Medical Equipment)

Equipo estándar que se utiliza normalmente en un entorno institucional; puede soportar el uso reiterado; se utiliza principal y habitualmente para fines médicos; por lo general no es útil para quienes no presentan una enfermedad o lesión y es adecuado para el uso en el hogar.

Hijo / Niño

Individuo (de sexo femenino o masculino) entre seis (6) y dieciocho (18) años de edad que vive en el estado de Carolina del Norte y califica para NC Health Choice, tal como lo determinan los departamentos de servicios sociales del condado.

Límites

Cuando un servicio puede estar cubierto sólo para cierto número de visitas o siempre que se pague determinada cantidad de dinero o únicamente si la atención es proporcionada por cierta clase de doctor o profesional médico.

Medicamento con Receta

Medicamento aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) que puede comprarse únicamente con una receta prescrita por un doctor. Los medicamentos que pueden comprarse sin una receta prescrita por un doctor no están cubiertos.

Medicamento Genérico con Receta

Un medicamento "genérico" con receta es un medicamento elaborado por más de una compañía. Si su médico le permite al farmacéutico elegir un medicamento "genérico", tendrá la libertad de elegir un medicamento menos costoso. Esto le permitirá ahorrar dinero tanto a usted como al Programa Health Choice. A menudo, los medicamentos "genéricos" son un sustituto efectivo de los medicamentos de marca. El copago para un medicamento "genérico" es menor.



Medicamentos de Marca con Receta

Un medicamento de "marca" con receta es la "marca" o "nombre comercial" de un medicamento producido por una compañía. Para reducir el monto de su copago, consúltelo a su médico si un medicamento "genérico" sustituto puede ser una buena opción. (Consulte la definición de "Medicamento Genérico con Receta" a continuación.)

Necesidad Médica

Cuando se hace necesario y adecuado el diagnóstico, tratamiento, cura o alivio de un estado de salud, afección, lesión, enfermedad o sus síntomas. Es definida por las políticas médicas, el Administrador Ejecutivo y la Junta Directiva del Plan de Salud de Empleados Estatales.

Niño con Necesidades Especiales

Niño con necesidades especiales de asistencia sanitaria inscrito en NC Health Choice que padece alguna afección médica o de salud mental o problema relacionado con el abuso de alcohol o de drogas que ha durado o se calcula que durará doce (12) meses o más, que interfiere en la rutina diaria del niño y que requiere mayor atención médica y control familiar que los que la mayoría de los niños necesitan.

Proveedor

Un profesional, hospital, clínica o farmacia con licencia, elegibles para proporcionar servicios en conformidad con los términos del Plan. Deben contar con la certificación / licencia del estado en el que se prestan los servicios cubiertos. El término "Proveedor" también puede ser utilizado para designar a un distribuidor de equipo médico durable.

Revisión Retrospectiva

Cuando a NC Health Choice se le solicita aprobar servicios para su hijo, que ya han sido provistos, la revisión se considera "retrospectiva".

Servicio Cubierto

Tratamiento médico, dental, de salud mental, por consumo de alcohol y de drogas, que puede estar cubierto por NC Health Choice.

Servicios No Cubiertos

Toda atención, tratamiento, servicio o suministro que NC Health Choice no debe pagar

Números Telefónicos y Direcciones Importantes

▶ Línea de Recursos de Salud para la Familia de Carolina del Norte
(Para obtener información general o solicitar cobertura de NC Health Choice)
1-800-367-2229

▶ Atención al Cliente
(Para información general y preguntas sobre reclamaciones)
1-800-422-4658
1-800-442-7028 (línea TTY)
1-919-765-7080 (Fax)

NC Health Choice
Customer Services
P O Box 30111
Durham NC 27702-3111

▶ Aprobación Previa
(Para información general y preguntas sobre aprobaciones previas)
1-800-422-1582
1-919-765-4890 (Fax)

NC Health Choice
Medical Review
P O Box 30111
Durham NC 27702-3111

▶ Admisión Hospitalaria para Internación para Tratamiento
Médico / Quirúrgico
(Para obtener la aprobación de una internación en un hospital)
1-800-672-7897
1-800-765-4891 (Fax)

▶ Tratamiento de Salud Mental, por Consumo de Alcohol y de Drogas
(Para información general y preguntas)
1-800-753-3224
1-919-941-1007 (Fax)

Mental Health Case Manager
P O Box 12438
Research Triangle Park NC 27709-0438

▶ Línea de Ayuda para Niños con Necesidades Especiales de Asistencia Sanitaria

(Para información general y preguntas sobre servicios para niños con necesidades especiales de asistencia sanitaria)

1-800-737-3028

▶ Administrador de Beneficios de Farmacia (Medco)

(Para preguntas sobre beneficios para medicamentos con receta y reclamaciones)

1-800-336-5933

▶ Aprobación Dental Previa

(Para información general y preguntas sobre aprobaciones previas)

1-800-422-1582

1-919-765-4890 (Fax)

Dental Analyst

P O Box 30111

Durham NC 27702-3111

▶ Presentación de Todas las Reclamaciones

(Excepto para Medicamentos con Receta)

(Para que el doctor de su hijo presente las reclamaciones)

NC Health Choice

P O Box 30025

Durham NC 27702-3025

▶ Presentación de Reclamaciones para Medicamentos con Receta Exclusivamente

(Para que el farmacéutico de su hijo presente las reclamaciones)

NC Health Choice

Pharmacy Benefit Manager Medco

P O Box 14711

Lexington, KY 45012

► **Apelaciones**

Las Apelaciones por Tratamientos de Salud Mental, por Consumo de Alcohol y de Drogas deben enviarse a:

NC Health Choice
Mental Health Case Manager
P O Box 12438
Research Triangle Park NC 27709-2438

1-919-941-1007 (Fax)

Tanto las Apelaciones Médicas como las Farmacéuticas deben enviarse a:

NC Health Choice
Appeals and Grievance
P O Box 3869
Durham NC 27702-3869

1-919-765-2923 (Fax)

Managed Care Patient Assistance Program
North Carolina Department of Justice
9001 Mail Service Center
Raleigh NC 27699-9001

1-866-867-6272